



Comunicación

211

GESTIÓN TRIBUTARÍA Y DE RECAUDACIÓN Y OFICINA TRIBUTARIA VIRTUAL

Luis Otalora San Agustín

Director de Proyectos

Getronics

Palabras clave

Ayuntamiento , tributos , Internet, virtual

Resumen de su Comunicación

Esta comunicación cubre la descripción de una Oficina Tributaria Virtual, como punto de interacción entre los contribuyentes y la administración municipal, apoyada en una Aplicación Integral de Gestión y Recaudación de Tributos, como parte de un programa ambicioso de modernización de las haciendas locales.

La gestión tributaria es una actividad que mueve cantidades ingentes de documentación en periodos muy breves de tiempo, lo que hace que la gestión informática tradicional de las administraciones locales no sea suficiente, la necesidad de integrarse con otros organismos y entidades (Por ejemplo: Dirección General de Tráfico) y la necesaria apertura a Internet hacen que ésta actividad requiera de una "revolución" en los sistemas tradicionales, un cambio que modernice las administraciones locales que cada vez tienen más importancia por su cercanía al ciudadano.

El sistema descrito en esta comunicación está implantado en el Ayuntamiento de Sevilla, como uno de los proyectos incluidos dentro de su Plan Estratégico Sevilla 2010. Dentro de ese plan la Administración electrónica se concibe como un elemento clave en el avance de la segunda modernización de Andalucía para la ciudad de Sevilla, constituyendo proyectos pioneros en la implantación de la firma electrónica y la autenticación mediante certificados digitales, y apoyándose para ello en la infraestructura de software libre de la Junta de Andalucía.

GESTIÓN TRIBUTARIA Y DE RECAUDACIÓN Y OFICINA TRIBUTARIA VIRTUAL

1. La Oficina Tributaria Virtual

Dentro del compromiso de las administraciones por mejorar la atención prestada al ciudadano está, como no, la mejora de la comunicación, aprovechando los avances que las nuevas tecnologías, especialmente Internet, pueden ofrecer en esta materia.

La gestión tributaria es una de las actividades que genera más trámites entre la Administración y el contribuyente, con los correspondientes desplazamientos por parte de éste para regularizar sus pagos y recoger los justificantes correspondientes que acrediten los mismos.

Una Oficina Tributaria Virtual permite que los contribuyentes cumplan con todas sus obligaciones fiscales a través de Internet, disponiendo en todo momento de información sobre deudas y pagos efectuados, emitir los justificantes de pago (documentos cobratorios), pago electrónico, gestión de domiciliaciones, consulta de expedientes tributarios y de embargo, etc....

Pero esa oficina tributaria virtual debe ser una "ventanilla" más dentro de un gran Sistema de Gestión Tributaria local, un sistema que permita centralizar toda la gestión tributaria en un único punto de información, un sistema que logre que toda la gestión tributaria se realice de una manera más ordenada y eficaz, un sistema que minimice las posibilidades de cometer errores por parte de la administración, que acorte los tiempos de respuesta, en definitiva, un sistema que aporte una gestión acorde con los tiempos en los que vivimos.

Esta oficina virtual supone disminuir de manera radical la necesidad del contribuyente de desplazarse a las dependencias municipales para realizar cualquiera de los trámites tributarios habituales, lo que sin duda significa mejorar la atención que se presta al ciudadano por parte de la administración.

Esta oficina se encuentra en fase de puesta en marcha en el Ayuntamiento de Sevilla. Getronics, conjuntamente con el Ayuntamiento y en calidad de socio tecnológico, diseñó esta oficina virtual como un segundo paso tras el Desarrollo e Implantación de un Sistema Integral de Gestión Tributaria y de Recaudación, "ALBA", y que contempla esta opción de la oficina virtual como una vía de comunicación bidireccional con el ciudadano.

2. Beneficios que aporta

La implantación de una herramienta de gestión tributaria aporta, además del mero hecho de contar con una herramienta integrada, de gestión moderna y actualizada tecnológicamente, un aumento de ingresos y una reducción de costes.

Aumento de ingresos derivado de una mejor gestión de la información de los ciudadanos y de sus obligaciones tributarias y una reducción de costes derivada de la reducción de los costes de gestión de los trámites tributarios.

La gestión tributaria es una de las actividades que más volumen de documentación genera en las administraciones municipales (emisión de recibos, justificantes, etc...) en breves periodos de tiempo, por lo que su gestión a través de herramientas informáticas de última generación ayuda a controlar toda esa información y maximiza la productividad de los empleados. Además estas herramientas permiten reducir costes, minimizando las necesidades de trabajadores eventuales de apoyo para estas tareas.

Además la Oficina Tributaria Virtual propiamente dicha colabora activamente, más si cabe, en esta reducción de costes, puesto que al reducir la necesidad de que los contribuyentes se desplacen hasta las dependencias municipales, el personal necesario para atenderles puede dedicarse a otras tareas más provechosas para el municipio.

3. Aspectos más destacables

El principal aspecto a destacar de esta Oficina Tributaria Virtual es la mejora de la atención al ciudadano mediante una **atención más personalizada**. Esta atención se basa en que el ciudadano dispone, si así lo desea, desde cualquier lugar y en cualquier momento, de toda su información tributaria (plazos, importes, justificantes, domiciliaciones, etc...) sin necesidad de desplazamientos ni pérdida de tiempo (tanto de él mismo como de la administración). Esto facilita enormemente la labor del contribuyente.

Esta atención remota permite **limitar la afluencia ciudadanos** a las dependencias municipales, aumentando la eficiencia del personal municipal, que no debe invertir una buena parte de su tiempo en tramitar las gestiones de los contribuyentes y pueden realizar otras tareas más importantes.

La integración de mecanismos de **firma electrónica** y autenticación mediante **certificados digitales** permite avanzar en la integración de servicios transaccionales que, de otra forma, sería imposible disponer. Una Oficina Tributaria no puede descuidar el tema de la seguridad tratando con información tan sumamente confidencial y sensible, por lo que el tratamiento de los datos particulares de los contribuyentes se debe realizar con absoluto respeto de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), poniendo los medios oportunos para garantizar la absoluta confidencialidad de éstos.

Pero un proyecto de esta envergadura **tampoco puede obviar a todos aquellos ciudadanos que no poseen certificado digital**, por lo que es necesario proporcionar también algunos servicios simples a contribuyentes que no posean dichos certificados, utilizando la técnica de validación de campos coherentes (P.E., número de expediente, y NIF para la impresión de un recibo, etc...).

El mundo de las gestorías administrativas, especialmente en el ámbito de la tributación de empresas, tampoco se puede olvidar en este proyecto, puesto que si no una buena parte de los contribuyentes quedaría incapacitado para utilizarlo, por lo que los mismos servicios deben prestarse, a veces, de diferentes maneras, para poder llegar al máximo número de ciudadanos, y conseguir una mejora de la calidad de servicio para el mayor número posible de ciudadanos.

4. Funcionalidades básicas de una herramienta de Gestión tributaria

Una herramienta de gestión tributaria moderna, con una oficina tributaria virtual, debe cubrir una serie de requisitos funcionales básicos entre los que encontramos:

1. Gestión de todos los datos relativos a los hechos imponibles, que servirán de base para la liquidación de impuestos, tasas, precios públicos y contribuciones especiales.
2. Gestión de las liquidaciones, fijando su periodicidad, tipo de liquidación en altas y bajas, etc..., de una forma flexible, permitiendo su modificación en el caso de variaciones en la normativa.
3. Gestión de la recaudación y la tesorería contemplando los periodos voluntario y ejecutivo.
4. El tratamiento de todo el ciclo de vida de los expedientes, controlando su situación y las diferentes actuaciones realizadas para conseguir el cobro de la deuda.
5. Gestión de las inspecciones fiscales.

6. Parametrización a medida y sostenibilidad en el tiempo, de manera que sus funcionalidades se mantengan operativas durante un periodo largo de tiempo, y las futuras modificaciones legislativas y/o organizativas le afecten lo menos posible.
7. Futurabilidad, que tenga en cuenta la futura desconcentración de las operaciones tributarias de los contribuyentes en distritos, ofreciendo de esta forma una gestión mucho más cercano al ciudadano.

5. Motivaciones para la implantación

Las principales motivaciones que hacen que un ayuntamiento se decante por la implantación de una herramienta de Gestión Tributaria integral son:

- Dotar al Ayuntamiento de una herramienta moderna para la Gestión Tributaria y Recaudatoria.
- Aumentar los ingresos del Ayuntamiento a través de la mejora continuada de sus datos, así como mediante la agilización de las tareas de gestión.
- Avanzar en la integración de los datos comunes de los distintos sistemas de gestión del Ayuntamiento, evitando duplicidades, redundancias e incoherencias mediante la definición y actualización de una base de datos única de personas –físicas y jurídicas- que se relacionan con el Ayuntamiento.
- Extractar la información dirigida a la Dirección y la explotación de la misma mediante herramientas de usuario final: hojas de cálculo, procesadores de texto, bases de datos, herramientas estadísticas,...
- Acercar la información Tributaria y Recaudatoria a los Ciudadanos. Dentro de este apartado se incluye la Oficina Tributaria Virtual, que tiene como objetivos:
 - Realización de servicios a través de Internet que limiten la afluencia presencial de ciudadanos en las dependencias del Ayuntamiento, facilitando la labor al contribuyente y ahorrando costes de gestión internos.
 - Modernización corporativa del Ayuntamiento, constituyendo proyectos pioneros en la implantación de la firma electrónica y la autenticación mediante certificados digitales.

6. Atención al Contribuyente

El principio sobre el que se basa este sistema es ofrecer toda la información y permitir llevar a cabo todas las gestiones que un contribuyente pueda solicitar sobre tributos y recaudación desde un único punto de entrada, es decir, aplicar el principio de ventanilla única fiscal.

De esta manera el contribuyente está informado sobre la situación en la que se encuentran sus deudas, si éstas se encuentran en periodo voluntario se le indicará el importe de la deuda y la fecha de fin de pago voluntario, los medios de pago disponibles,... y las consecuencias derivadas de la morosidad. En caso de haberse domiciliado la deuda se puede incluso emitir una carta con la fecha e importe de cargo a fin de que disponga de los fondos necesarios para cubrirla.

En el caso de encontrarse las deudas en vía ejecutiva se le indica el montante hasta la fecha, la situación de sus expedientes, recargos, intereses y costas, se le facilitará la posibilidad de pago fraccionado y los medios de pago utilizables con el fin de que salde su deuda antes de proceder al embargo.

El sistema debe permitir a cada contribuyente la verificación de los datos personales, fiscales y el domicilio a efectos de notificación. Una vez corregidos estos datos se marcan internamente con el fin de conocer que esa información se ha contrastado con el contribuyente y en que fecha.

7. Administración del Sistema de Gestión de Tributos

Descripción

El módulo de Administración del Sistema tiene un doble objetivo, por un lado es el responsable del acceso controlado de los usuarios a los distintos módulos del Sistema y, por otro, contiene las utilidades necesarias para facilitar su explotación.

Control de acceso

El control de acceso proporciona una manera ágil y segura de gestionar el acceso a través de perfiles de usuarios que otorgan un ámbito de trabajo [aplicación, módulos, informes, etc.].

Se permite una personalización de los niveles de seguridad y acceso a dos niveles:

1. Tareas a realizar (módulos, funciones, forma de acceso,...)
2. Organizativos (servicios, zonas, oficinas, distritos,...)

Utilidades del sistema.

Incorporarán las herramientas necesarias para mantener y agilizar la explotación del sistema. Adicionalmente a las habituales que permiten establecer el sistema de copias de seguridad y las correspondientes a la importación / exportación de la información contenida en el sistema, entre otras, las siguientes:

1. Registro de peticiones de procesos pendientes de ejecución. Para los procesos que sean costosos, tanto en tiempo, como en recursos. Para estos procesos, se podrá optar por su ejecución inmediata o diferida en función de la carga del actual y prevista del sistema en el momento de realizarse su petición.
2. Elaboración y mantenimiento de las plantillas para cada uno de los modelos a imprimir por el sistema, ya sea por medio de herramientas ofimáticas y/o generadores de listados y documentos.

8. Conclusiones

Las principales conclusiones que se derivan de esta comunicación son:

1. Un sistema de gestión tributario integrado incrementa los ingresos del ayuntamiento al mejorar la información sobre los hechos imposables de los contribuyentes. Esto supone un ahorro de costes por que es sistema evita muchos trámites manuales.
2. Ese mismo sistema posibilita la implantación de una oficina tributaria virtual, un único sitio a través del que los ciudadanos pueden realizar todos sus trámites impositivos sin necesidad de desplazarse a las dependencias municipales y en cualquier momento.
3. Esta ventanilla virtual permite un ahorro de costes adicional, debido a la reducción del número de personas que se desplazan hasta a las dependencias municipales para estos trámites.
4. Además la atención percibida por el ciudadano es más cercana, percibe una administración más moderna y una mejora de su calidad de vida, en definitiva, una mejor administración.